Commission des plaintes du public contre la GRC

2009-2010

Rapport ministériel sur le rendement

L'honorable Vic Toews, c.p., c.r., député
Ministre de la Sécurité publique

Table des matières

Message du président 5
SECTION I : SURVOL 1
Raison d'être et responsabilités 2
Vision 2
Mission 2
Mandat 2
Résultat stratégique et architecture des activités de programmes 2
Résumé du rendement 3
Contribution des priorités au résultat stratégique 5
Analyse des risques 8
Profil des dépenses 10
Postes votés et législatifs 10
SECTION II : ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME SELON LE RÉSULTAT STRATÉGIQUE 11
Résultat stratégique 12
Activité de programme : Surveillance civile de la conduite des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions 12
Avantages pour les Canadiens 12
Analyse du rendement 13
Leçons retenues 16
Activité de programme : Services internes 17
SECTION III : RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES 19
Données financières 20
Données financières (tableaux/graphiques) 20
État financier 21
Liste des tableaux – Renseignements supplémentaires 21
Autres points dignes d'intérêt 21
Contacts et sites Web 21
Dispositions législatives 21

Message du président

J'ai le plaisir de présenter le Rapport ministériel sur le rendement de la Commission des plaintes du public contre la GRC (CPP) pour l'exercice 2009-2010. Le rapport donne un aperçu des travaux accomplis par la CPP au cours du présent exercice. On y décrit également la mesure dans laquelle la Commission a atteint les objectifs établis dans son Rapport sur les plans et les priorités de 2009-2010.

En 2009-2010, la CPP a reçu le financement intérimaire demandé provenant de la réserve de gestion du Conseil du Trésor, visant à permettre à la Commission de s'acquitter de son mandat existant. Grâce à ces fonds supplémentaires, la CPP a pu poursuivre ses activités de sensibilisation et atteindre ses objectifs au-delà des normes de service établies. La CPP a également été en mesure d'offrir plus de renseignements sur son site Web et de continuer à analyser les enjeux qui préoccupent tout particulièrement le public.

En janvier 2010, j'ai eu l'honneur d'accepter le poste de président intérimaire de la CPP. J'ai accepté ce poste parce qu'on m'a demandé de jouer un rôle important dans la transition d'un organisme clé vers un nouveau mandat, transition que je juge importante tant pour la Gendarmerie royale du Canada que pour le public canadien. La création d'un nouveau système de surveillance a été annoncée dans le budget 2010, et le Parlement examine actuellement le projet de loi proposé.

En tant que président intérimaire, je suis sûr que le renforcement du mandat de surveillance permettra de s'attaquer au problème de crédibilité évoqué par le commissaire de la GRC, M. Elliott. Nous savons que les attentes du public en matière de responsabilité de la part des institutions publiques, particulièrement des services de police, ont évolué, et que la barre est beaucoup plus haute qu'avant.

Pour terminer, je dirai que, à mes yeux, la GRC est une institution essentielle à la santé et au bien-être des Canadiens dans tout le pays. Nous avons tous grandi dans un pays où la tunique rouge et le Stetson sont des symboles qui suscitent la fierté des Canadiens. Les Canadiens veulent que la GRC réussisse dans ce qu'elle fait. À la CPP, nous croyons pouvoir jouer un rôle à cet égard en aidant la GRC à répondre aux attentes sans pareil des Canadiens.

Ian McPhail, c.r.
Président intérimaire

SECTION I : SURVOL

Raison d'être et responsabilités

La Commission des plaintes du public contre la GRC (CPP) est un organisme indépendant, qui ne fait pas partie de la Gendarmerie royale du Canada (GRC). Son rôle fondamental consiste à fournir une surveillance civile de la conduite des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions, afin d'assurer que la GRC est redevable au public. Cette obligation de rendre des comptes au public n'est pas seulement essentielle pour faire en sorte que les agents de police exercent leur pouvoir considérable de façon légale et appropriée, mais elle constitue en outre une mesure structurée prise par le gouvernement pour faire face à un contexte de sécurité publique exigeant et en constante évolution. La CPP a le pouvoir de présenter des conclusions et de faire des recommandations, mais elle ne peut ni imposer des mesures disciplinaires ni verser une indemnité aux plaignants.

Vision

L'excellence des services de police grâce à la reddition de comptes.

Mission

Effectuer une surveillance civile de la conduite des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions, afin d'assurer que la GRC est redevable au public.

Mandat

Le mandat de la CPP est défini à la partie VII de la *Loi sur la Gendarmerie royale du Canada*. Ses activités principales consistent à :

- recevoir les plaintes du public concernant la conduite de membres de la GRC[1];
- déposer des plaintes afin qu'il y ait enquête sur la conduite de la GRC lorsqu'il est dans l'intérêt du public de le faire;
- procéder à un examen lorsque les plaignants sont insatisfaits de leurs plaintes par la GRC;
- convoquer des audiences et mener des enquêtes;
- présenter des conclusions et formuler des recommandations.

Résultat stratégique et architecture des activités de programmes

Afin de remplir efficacement son mandat, la CPP vise à atteindre le résultat stratégique suivant :

Les membres de la GRC doivent rendre compte publiquement de leur conduite dans l'exercice de leurs fonctions.

[1] Remarque : Le terme « membres » dans le présent document, désigne toutes les personnes nommées en vertu de la *Loi sur la GRC*, c'est-à-dire les membres réguliers et civils de la GRC.

Le graphique ci-dessous présente l'architecture des activités de programmes de la CPP et les priorités qu'elle s'est fixées pour 2009-2010.

Résultat stratégique	**Les membres de la GRC doivent rendre compte publiquement de leur conduite dans l'exercice de leurs fonctions.**		
Activité de programme	**Examen civil des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions.**		
Priorités pour 2009-2010	**Sensibiliser davantage le public au rôle exercé et aux services offerts par la CPP**	**Renforcer les processus de traitement des plaintes et d'examen**	**Améliorer la pertinence des recommandations résultant des examens et dégager les tendances, nouvelles et continues, en matière de plaintes**

Résumé du rendement

Ressources financières 2009-2010 (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
5 181	7 965	7 549

Ressources humaines 2009-2010 (ETP)

Prévues	Réelles	Différence
40	57	17

Résultat stratégique		
Indicateurs de rendement	**Objectifs**	**Rendement 2009-2010**
Les recommandations ont été acceptées par la GRC et ont été mises en œuvre	100 %	**Affaires sociales** Des collectivités sécuritaires et sécurisées

(en milliers de dollars)

Activité de programme	2008-2009[2] Dépenses réelles	2009-2010				Harmonisation avec les résultats du gouvernement du Canada
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	
Surveillance civile de la conduite des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions		3 191	3 191	4 934	3 081	**Affaires sociales** Des collectivités sécuritaires et sécurisées
Services internes		1 990	1 990	3 031	4 468	
Total	8 569	5 181	5 181	7 965	7 549	

[2] À partir du cycle du Budget des dépenses 2009-2010, les ressources affectées à l'activité de programme Services internes sont présentées à part des autres activités de programme; elles ne sont plus réparties parmi les autres activités de programme, comme c'était le cas auparavant dans le Budget principal des dépenses. Cette façon de procéder a une incidence sur la capacité de comparer les dépenses et les renseignements sur les ETP par activité de programme de différents exercices.

Contribution des priorités au résultat stratégique

Priorités opérationnelles	Type	Résultat	Liens avec le résultat stratégique
Sensibiliser davantage le public au rôle exercé et aux services offerts par la CPP Il faut continuer à sensibiliser davantage les collectivités autochtones et ethnoculturelles au rôle de la CPP. La CPP doit aussi continuer de s'efforcer à comprendre les besoins des collectivités autochtones et ethnoculturelles, qui influent sur le processus de règlement des plaintes.	Engagement antérieur	**Atteint en grande partie** La CPP a ajouté beaucoup de renseignements à l'intention du public sur son site Web au cours de la dernière année. Une section du site Web présente un certain nombre de rapports qui soulignent les cas de conduite exemplaire de la part des membres de la police ainsi que les améliorations à apporter. Des renseignements détaillés sur le processus de plainte ont également été rendus publics. La CPP a produit un court vidéo en collaboration avec l'Association nationale des centres d'amitié dans lequel des employés des deux organismes expliquent le processus de plainte. Compte tenu des limites imposées relativement aux coûts de déplacement, la CPP a dû restreindre les activités de sensibilisation et n'a pu optimiser son plan.	▪ Les membres de la GRC doivent rendre compte publiquement de leur conduite dans l'exercice de leurs fonctions. La CPP a fait savoir au public qu'un organisme indépendant est en place pour recevoir les plaintes concernant la conduite des membres de la GRC. De plus, un meilleur accès au processus et une sensibilisation accrue facilitent la responsabilité à l'égard du public.
Renforcer les processus de traitement des plaintes et d'examen La CPP s'est engagée à améliorer continuellement les processus de traitement des plaintes et d'examen.	Continu	**Atteint en grande partie** Bien que le nombre de plaintes ait augmenté, grâce à des fonds supplémentaires, la CPP a réussi à atteindre ses objectifs de rendement pour toutes ses normes de service. La CPP a reçu 25 avis du commissaire, dans lesquels le commissaire de la GRC était d'accord avec 89 % des constatations négatives et acceptait 82 % des recommandations. La CPP prévoit mettre en œuvre un nouveau Système de gestion des cas permettant de saisir tous les renseignements pertinents dans une même base de données. Compte tenu des retards liés au processus d'approvisionnement, ce projet n'a pas été terminé.	▪ Les membres de la GRC doivent rendre compte publiquement de leur conduite dans l'exercice de leurs fonctions. Un solide processus de règlement des plaintes et d'examen reposant sur des normes de service relatives aux délais d'exécution a permis d'améliorer la crédibilité de la CPP et de la GRC, puisque les deux organisations répondent en temps opportun aux plaintes du public.

Améliorer la pertinence des recommandations résultant des examens et dégager les tendances, nouvelles et continues, en matière de plaintes Pour améliorer la pertinence des recommandations de la CPP à l'intention de la GRC et dégager les tendances, nouvelles et continues, en matière de plaintes, il est essentiel que la CPP entreprenne une analyse stratégique des politiques.	Engagement antérieur	**Pleinement atteint** La CPP a effectué un examen approfondi de tout le système de plaintes du public contre la GRC. La CPP a également examiné l'utilisation du Taser® par la GRC et produit des rapports publics sur ce sujet. Durant les premières étapes, la CPP a également poursuivi l'analyse d'enjeux particulièrement préoccupants pour le public, notamment les décès sous garde et les programmes de formation de la police relativement à leur travail auprès de personnes ayant des troubles de santé mentale. Dans le cadre des examens portant sur la conduite des membres individuels de la GRC, la CPP a également tenté de déceler des problèmes systémiques entraînant de nombreuses plaintes.	▪ Les membres de la GRC doivent rendre compte publiquement de leur conduite dans l'exercice de leurs fonctions. Les examens approfondis menés par la CPP ont permis de s'assurer que les enjeux systémiques clés qui préoccupaient le public étaient examinés de façon approfondie et faisaient l'objet d'un rapport public.
Priorités de gestion	**Type**	**Résultat**	**Liens avec le résultat stratégique**
Soutenir l'excellence en matière de gestion La CPP est un organisme fondé sur des valeurs au sein duquel les employés doivent observer des normes d'éthique et de conduite professionnelle très élevées. L'organisme est dirigé par une équipe qui peut faire son travail en respectant les cadres de gestion et les cadres stratégiques établis par le Parlement et les organismes centraux.	Continu	**Pleinement atteint** Même si le rendement en matière de gestion de la CPP par rapport aux attentes du Cadre de responsabilisation de gestion (CRG) n'est évalué que tous les trois ans, la CPP utilise les attentes du CRG, attentes qui ne cessent de changer, pour établir ses priorités en matière de gestion. Au cours de la dernière année, la CPP s'est préparée en vue du processus d'évaluation du CRG, qui aura lieu à l'automne de l'exercice 2010–2011. La CPP s'est concentrée sur la mise en œuvre de pratiques efficaces de gestion du risque à tous les échelons. Dans le cadre de son processus de planification annuelle, l'organisme a effectué une évaluation du risque et a cerné les mesures appropriées permettant d'atténuer le risque cerné. À l'automne 2009, le Secrétariat du Conseil du Trésor a mis en place ses nouvelles politiques financières. La CPP a entrepris un examen fondé sur le risque des pratiques et des procédures financières de l'organisation en	▪ Les membres de la GRC doivent rendre compte publiquement de leur conduite dans l'exercice de leurs fonctions. La prestation efficace de programme dépend du soutien de fonctions habilitantes solides et efficientes.

		fonction des nouvelles politiques et a mis en œuvre les changements requis. La CPP a également mis à jour son instrument de délégation des pouvoirs financiers. Afin de s'assurer que les gestionnaires délégués comprenaient leurs responsabilités nouvelles ou modifiées, le contrôleur a fourni de la formation à tous les gestionnaires. La CPP a mené un examen de la mise en œuvre de son Système de gestion des dossiers, des documents et de l'information (SGDDI) afin de déceler tout enjeu systémique. L'examen a montré qu'il fallait offrir davantage de formation au personnel : à la fin de l'exercice 2009-2010, un certain nombre de séances de formation ont été offertes aux employés.	
Maintenir un milieu de travail de choix Pour que la surveillance civile soit efficiente et efficace, le travail doit être effectué par des fonctionnaires dévoués et déterminés qui travaillent dans un milieu sain et enrichissant.	Continu	**Pleinement atteint** La CPP a poursuivi sa planification intégrée des ressources opérationnelles et humaines en mettant en œuvre un processus de planification en une étape. L'examen des ressources humaines portait notamment sur le passage d'un financement temporaire annuel à un nouveau mandat entièrement financé. Pour accroître l'engagement des employés, la CPP a élaboré un cadre de travail axé sur un milieu de travail de choix, et ce cadre a été transmis à tous les employés. La CPP a continué de mettre l'accent sur son Code de conduite ainsi que sur les valeurs et l'éthique en milieu de travail. Pendant la retraite annuelle de tous les employés, l'organisme a tenu une séance sur l'intégrité et la responsabilité. La CPP a également ajouté sur l'intranet une section décrivant les processus de divulgation des actes répréhensibles et les mesures de protection offertes aux dénonciateurs. La CPP a offert une formation interne en langue seconde pour permettre à ses employés de revalider leurs aptitudes linguistiques ou d'apprendre la deuxième langue officielle. La CPP a également entrepris un examen de son programme de santé et sécurité au travail et a cerné des possibilités d'amélioration.	▪ Les membres de la GRC doivent rendre compte publiquement de leur conduite dans l'exercice de leurs fonctions. La qualité des services dépend d'un effectif complet d'employés très qualifiés.

Analyse des risques

Afin de favoriser une culture organisationnelle qui soutient la prise de décisions tenant compte du risque, qui met l'accent sur les résultats et qui favorise la prise en compte des possibilités et des innovations, la CPP, dans le cadre de son processus de planification annuelle, a effectué une évaluation du risque et a cerné les mesures appropriées permettant d'atténuer les risques cernés. Le risque et les stratégies d'atténuation connexes font régulièrement l'objet de discussions au cours des réunions du Comité de la haute direction. Pour établir ses plans et priorités, la CPP s'est penchée sur les principaux facteurs qui pourraient influencer sa façon de travailler au cours des prochaines années.

Toutes les institutions publiques, y compris les services de police, doivent s'adapter à la diversité croissante de la population; de plus en plus, les clients de la CPP sont représentatifs de cette diversité de par leur culture, leurs croyances, leurs valeurs, leurs attitudes et leur langue. Un nouveau rapport de Statistique Canada[3] prédit que d'ici 2031, environ le tiers des Canadiens feront partie d'une minorité visible. Comme la société canadienne évolue, tous les organismes doivent s'assurer d'adapter leurs services aux besoins de leurs clients.

Au sein du milieu policier, le niveau de sensibilisation des membres à l'égard des questions de diversité et les compétences permettant de gérer ces situations varient grandement. La GRC fait aujourd'hui face à plusieurs réalités : un grand nombre de nouvelles recrues, un taux élevé de roulement, un grand nombre de baby-boomers qui prennent leur retraite, des membres expérimentés qui quittent le milieu policier pour diverses raisons et un manque de ressources faisant en sorte que les nouveaux membres sont mal encadrés, qu'il manque d'employés dans les détachements et que le moral des employés est bas.

En plus du contexte externe au sein duquel elle évolue, la CPP fait face à des risques qui pourraient nuire à sa capacité d'atteindre ses objectifs. La CPP s'est concentrée sur l'application de pratiques efficaces de gestion du risque. Elle a cerné un certain nombre de facteurs de risque qui pourraient freiner ses progrès.

Les principaux facteurs de risque et les stratégies d'atténuation connexes ayant été cernés comprennent notamment ceux énumérés ci-dessous.

Financement insuffisant
La CPP craignait de ne pas recevoir le financement provisoire demandé au Conseil du Trésor, financement dont elle avait besoin pour poursuivre son travail essentiel au chapitre de la sensibilisation, des politiques stratégiques et de la recherche. La CPP a reçu un financement provisoire de 2,7 millions de dollars provenant de la réserve de gestion du Conseil du Trésor. Par conséquent, ce risque ne s'est pas concrétisé.

[3] Projections de la diversité de la population canadienne, 2006 à 2031, Statistique Canada, 9 mars 2010

Recrutement et maintien en poste des employés clés
Compte tenu de sa situation de financement temporaire, la CPP faisait face au risque de ne pas bénéficier de ressources humaines suffisantes, compte tenu des difficultés liées au recrutement et au maintien en poste. Pour atténuer ce risque, la CPP a maintenu sa planification intégrée des ressources opérationnelles et humaines et a officialisé son cadre de travail axé sur un milieu de travail de choix. En plus des activités liées au maintien d'un milieu de travail de choix, le plan intégré visait à renforcer le leadership et à élaborer une stratégie de classification et de dotation tenant compte des changements organisationnels et des pressions liées au recrutement et à la dotation. Les montants investis dans les outils permettant de créer un milieu de travail de choix, comme la gestion du rendement des employés, le perfectionnement des cadres, l'amélioration de la politique d'apprentissage ainsi que la stratégie de classification et de dotation ont été profitables et ont permis le maintien en poste d'employés clés et la réussite des activités de recrutement.

Mise en œuvre par la GRC des recommandations de la CPP
Puisque la GRC n'est pas tenue de mettre en œuvre les recommandations de la CPP, la CPP craignait que ses principales recommandations restent lettre morte. Pour atténuer ce risque, la CPP a amélioré son système de suivi des recommandations faites à la GRC et a créé une section « Recommandations à mettre en œuvre » sur son site Web. En 2009-2010, la CPP a produit 191 rapports à la suite de l'examen de plaintes. Pendant cette même période, le commissaire de la GRC a transmis 25 avis du commissaire dans lesquels il souscrivait à 89 % des conclusions défavorables de la CPP et acceptait 82 % des recommandations de la CPP.

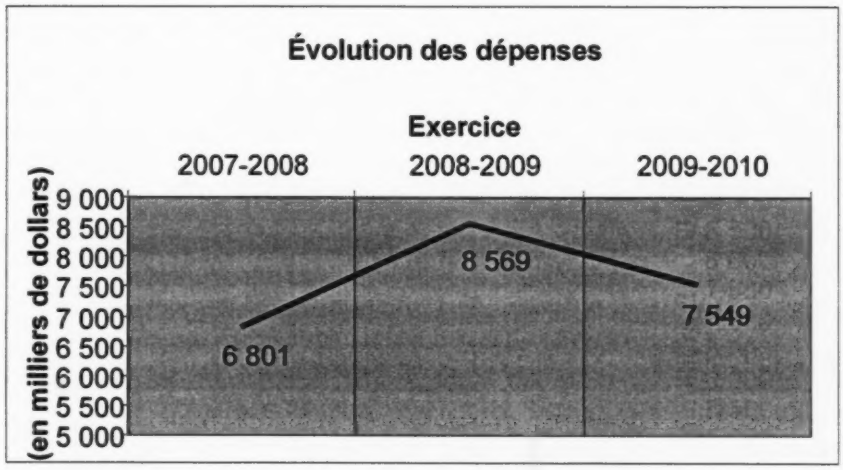
Réagir aux événements importants touchant les services de police
La CPP n'a aucun pouvoir sur l'occurrence d'incidents graves entre la GRC et le public. Ces événements ont des répercussions sur la charge de travail de la CPP et peuvent nuire à sa capacité de respecter les normes de service, ainsi que d'avoir les ressources financières ou humaines nécessaires pour réagir à ces événements. En utilisant des accords d'approvisionnement pour le recours à des enquêteurs spécialisés et du suivi de la charge de travail de la CPP, et en permettant la réaffectation des cadres supérieurs, la CPP a été en mesure de réaliser un certain nombre d'enquêtes importantes très médiatisées en 2009-2010. À titre d'exemple, on citera les enquêtes concernant la police enquêtant sur la police et le décès sous garde de M. Robert Dziekanski.

La CPP a pris des mesures pour réagir de façon résolue aux événements touchant les services policiers pendant les Jeux olympiques d'hiver, en affectant des fonds pour faire face à la charge de travail supplémentaire ou embaucher des enquêteurs. La CPP a également collaboré avec des organismes provinciaux de surveillance de la police pour coordonner la réception des plaintes du public relativement à la conduite de membres de la GRC ainsi que d'agents ne relevant pas de la GRC de l'extérieur de la Colombie-Britannique. Cela signifie que la CPP était prête à recevoir les plaintes concernant la conduite de tout agent de police présent dans le cadre des Jeux. Pour recevoir les plaintes, la CPP a en outre prolongé les heures d'ouverture de son Bureau

national de réception des plaintes. Le risque ne s'est pas concrétisé, et tous les préparatifs de la GRC avant l'ouverture des Jeux ont grandement contribué au bon déroulement de l'événement.

Respect des normes de service
La CPP a jugé qu'il était prioritaire de respecter les normes de service établies en matière de rendement. La CPP craignait de ne pas être en mesure d'atteindre ces normes de service si elle ne recevait pas le financement temporaire du Conseil du Trésor. La CPP a reçu le financement demandé et a pu embaucher des employés supplémentaires. Bien que le nombre de plaintes ait augmenté de 6,5 %, et que le niveau de complexité des plaintes ait augmenté aussi, la CPP a été en mesure d'atteindre ses objectifs de rendement en matière de service.

Profil des dépenses



Postes votés et législatifs

(en milliers de dollars)

N° de poste voté ou législatif (S)	Libellé tronqué du poste voté ou législatif	2007-2008 Dépenses réelles	2008-2009 Dépenses réelles	2009-2010 Budget principal	2009-2010 Dépenses réelles
70	Dépenses de fonctionnement	6 230	7 792	4 655	6 947
(S)	Contributions au régime d'avantages sociaux des employés	571	777	526	602
	Total	6 801	8 569	5 181	7 549

SECTION II : ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME SELON LE RÉSULTAT STRATÉGIQUE

Résultat stratégique

Les membres de la GRC doivent rendre compte publiquement de leur conduite dans l'exercice de leurs fonctions

Activité de programme : Surveillance civile de la conduite des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions

Ressources financières 2009-2010 (en milliers de dollars)			Ressources humaines 2009-2010 (ETP)		
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Prévues	Réelles	Différence
3 191	4 934	3 081	18	33	15

Résultat attendu	Indicateur de rendement	Objectif	Résultat	Résumé du rendement
Améliorer l'accès au processus des plaintes du public ainsi que la transparence du processus.	Augmentation de la proportion des plaintes du public reçues directement par la Commission.	Augmentation annuelle de 5 %	Dépassé	La CPP reçoit maintenant directement environ 70 % des plaintes.

Avantages pour les Canadiens

Les Canadiens méritent de vivre dans une société juste, d'avoir confiance en leur système juridique et d'être protégés contre la violence et les actes criminels.

La CPP effectue une surveillance civile de la conduite des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions de maintien de l'ordre, afin d'assurer que la GRC rend des comptes au public. Sa tâche consiste à trouver et à maintenir un juste équilibre entre les droits individuels et la sécurité collective.

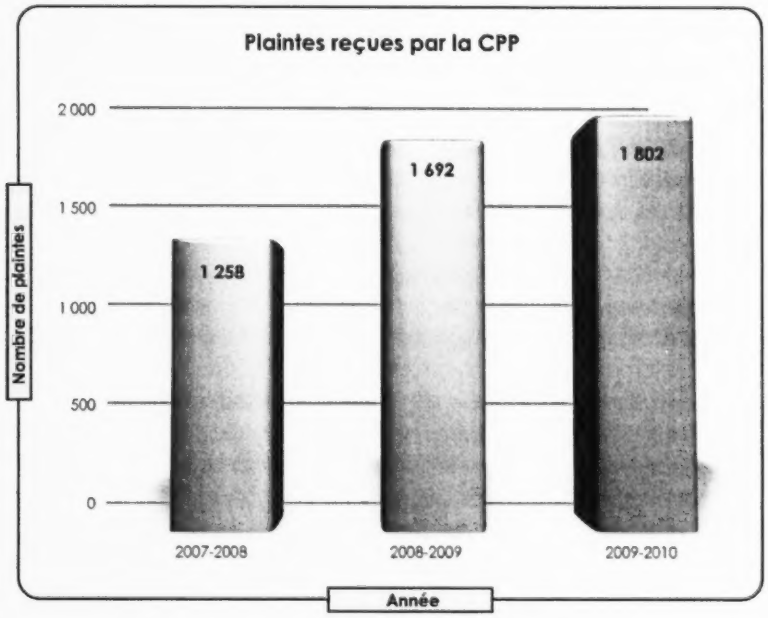
En tant qu'organisme d'examen indépendant et interlocuteur éclairé, la CPP occupe une position unique lui permettant d'appliquer le point de vue du public aux grands enjeux policiers, qui peuvent avoir d'importantes répercussions sur l'opinion que le public se fait de la GRC.

La Commission contribue sensiblement à la protection des citoyens en travaillant à bâtir des collectivités plus sécuritaires et saines. Son travail est un élément essentiel de l'objectif du gouvernement, qui cherche à renforcer la sécurité des Canadiens. Les Canadiens doivent avoir confiance dans leurs organismes nationaux d'application de la loi. La surveillance qu'exerce la CPP permet de garantir que cette confiance est bien placée.

Analyse du rendement

Plaintes

Même si le nombre global de plaintes contre la GRC (c.-à-d. le nombre total de plaintes déposées directement à la GRC et à la CPP) est demeuré relativement constant, le nombre de plaintes envoyées directement à la CPP a augmenté de 43 % au cours des deux dernières années. Cette augmentation est due au fait que le public connaît davantage la CPP et sait qu'il peut déposer une plainte dans le cadre d'un processus indépendant. Par conséquent, le nombre de plaintes déposées directement à la GRC a diminué. La CPP reçoit maintenant environ 70 % des plaintes (la GRC ou les autorités provinciales reçoivent les autres).



Examens

Si les plaignants ne sont pas satisfaits du règlement de leur plainte par la GRC, ils ont le droit de présenter à la CPP une demande d'examen indépendant de la conduite de la GRC et de la façon dont celle-ci a traité la plainte.

Lorsqu'elle reçoit une demande d'examen, la CPP trie les cas en trois niveaux de complexité et demande à la GRC de lui fournir tous les renseignements pertinents concernant la plainte. Quand ces renseignements sont reçus et consignés, un analyste examine les renseignements fournis par le plaignant et ceux fournis par la GRC en vue de rendre des comptes à toutes les parties. Au cours des dernières années, le sujet des examens portait sur des questions juridiques de plus en plus complexes, comme des décès sous garde, qui présentent un grand intérêt pour le public.

Accélération du traitement des demandes et normes de service

Lorsqu'elle traite une plainte officielle contre la GRC, la CPP souhaite que le processus de traitement, du dépôt de la plainte jusqu'à sa conclusion, soit aussi rapide que possible et qu'il prenne moins d'un an. La capacité de la CPP, comme elle n'est qu'une partenaire dans le processus de règlement des plaintes, de mener l'ensemble du processus, soit que les enquêtes sur les plaintes et les examens soient effectués, en moins d'un an, dépend du délai de réponse de la GRC. Sur le nombre de plaintes ayant fait l'objet d'un examen, 61 % ont été traitées en moins d'un an – une amélioration par rapport aux années précédentes.

Mesure	**Nombre de jours recommandés par la CPP**
La CPP reçoit la plainte et l'achemine à la GRC	4 jours
La GRC mène une enquête et envoie un rapport au plaignant	180 jours
Si le plaignant est insatisfait des résultats, la CPP demande à la GRC de lui transmettre la documentation liée au dossier	4 jours
La CPP amorce le processus d'examen ▪ La GRC envoie les documents à la CPP (dans les 30 jours) ▪ La CPP procède à l'examen de la plainte et présente son rapport provisoire à la GRC*	120 jours
La GRC donne suite au rapport provisoire	30 jours
La CPP présente son rapport final au plaignant et à la GRC	30 jours

* Si, toutefois, la CPP est satisfaite des résultats de l'enquête de la GRC, elle met fin au processus d'examen et présente un rapport final au plaignant ainsi qu'à la GRC.

La CPP a atteint sa vitesse de croisière avec la mise en œuvre de ses normes de service internes fondées sur le rendement et continue de chercher des façons d'améliorer l'efficience de ses processus en collaborant avec la GRC pour effectuer le suivi des délais de réponse. La CPP recommande à la GRC d'appliquer les normes de service aux délais de réponse décrits ci-dessus. Ces mesures visent à améliorer la capacité des plaignants, des membres de la GRC et des Canadiens d'obliger la CPP et la GRC à répondre en temps opportun aux plaintes du public.

La CPP continue d'atteindre ses objectifs de rendement pour toutes ses normes de service. En outre, pour toutes les étapes du processus de traitement des plaintes du public et d'examen, la CPP a amélioré son système de suivi relatif à son propre travail et celui pour le travail de la GRC. Ces améliorations font en sorte que les plaignants, les membres de la GRC et les Canadiens sont davantage en mesure d'obliger la CPP et la GRC à répondre en temps opportun aux plaintes du public.

	Norme	Objectif	Résultat réel
Plaintes*	4 jours	80 %	90 %
Demande de documents à la GRC	4 jours	80 %	94 %
Rapports d'examen	120 jours	80 %	95 %
Rapport final du président après l'avis du commissaire	30 jours	80 %	84 %

*Traitement et transmission des plaintes officielles à la GRC

Bureau national de réception des plaintes de la CPP

La majeure partie du travail de la CPP consiste à fournir des services directs aux Canadiens préoccupés par les actes des membres de la GRC. La CPP répond aux besoins du public en donnant suite à leurs préoccupations de plusieurs façons. Un membre du public qui communique avec la CPP aura généralement accès le jour même à un analyste expérimenté qui écoutera ses préoccupations, évaluera ses attentes et déterminera le processus approprié pour atteindre ces objectifs. Le Bureau national de réception des plaintes a traité 3 764 demandes générales, autres modes de résolution des conflits et plaintes officielles contre la GRC cette année.

Liaison avec la collectivité

Au cours des dernières années, la CPP a augmenté de façon constante ses capacités en matière de liaison avec la collectivité. La participation des principaux groupes d'intervenants, comme les associations municipales, les commissions des services de police, les organismes provinciaux de surveillance et les groupes autochtones, est essentielle pour faire mieux connaître aux particuliers leur droit de déposer une plainte relativement à la conduite d'un membre de la GRC, au besoin. La CPP a tiré profit des partenariats établis avec l'Association nationale des centres d'amitié (ANCA) pour faire mieux connaître aux Autochtones leur droit de déposer une plainte relativement à la conduite de membres de la GRC, dans la mesure où cela est approprié, et ce, à une commission indépendante des plaintes contre la police, c'est-à-dire la CPP.

L'ANCA défend les intérêts de 114 centres d'amitié autochtones et de sept associations provinciales et territoriales et fait avancer les questions soulevées par les Autochtones. Des preuves anecdotiques et des données statistiques montrent que les membres des collectivités autochtones sont réticents à se prévaloir du processus de plaintes contre la police. La CPP et l'ANCA ont coproduit une vidéo de 10 minutes au Centre d'amitié Odawa, situé à Ottawa, qui explique qu'une personne a le droit de déposer une plainte et que le processus que cela suppose est simple. Cette vidéo intègre la tradition autochtone du récit pour expliquer le processus de plainte, soit une façon de faire qui est adaptée au public cible.

Site Web de la CPP

Dans le cadre de son engagement continu à garantir un meilleur accès du public à ses rapports et à ses recommandations, la CPP a ajouté beaucoup de renseignements sur son site Web au cours de la dernière année. Par exemple, le site Web comprend une section présentant un certain nombre de rapports qui soulignent les cas de conduite exemplaire de membres de la police, ainsi que les cas où il y a des possibilités d'amélioration. En 2009-2010, le nombre total de « visites » sur le site Web de la CPP a augmenté de 53 % par rapport à 2008-2009.

En 2006-2007, la CPP a rédigé dans les langues couramment parlées par plusieurs collectivités ethnoculturelles des formulaires et des dépliants sur les plaintes. Les dépliants et formulaires comptent parmi les 50 documents les plus souvent téléchargés en 2009-2010 à partir du site Web; il y a eu 1 443 dépliants et 995 formulaires de plaintes téléchargées dans une langue autre que les langues officielles. En effet, les formulaires et dépliants peuvent être téléchargés à partir du site Web de la CPP en 12 langues, en plus de l'anglais et du français.

Leçons retenues

La CPP souhaite optimiser le niveau de service offert aux Canadiens et continue donc à travailler avec diligence avec ses partenaires provinciaux pour harmoniser les processus de surveillance des services de police dans la mesure du possible conformément aux lois en vigueur. Un des principaux aspects de ces efforts d'harmonisation est d'adopter le concept de guichet unique pour la réception des plaintes contre des policiers, peu importe le service auquel ils appartiennent. L'objectif est de réduire le plus possible la frustration que ressentent les plaignants et de simplifier le processus de réception des plaintes.

Pendant les Jeux olympiques d'hiver de 2010 à Vancouver, les services de police étaient fournis par le Groupe intégré de la sécurité, dirigé par la GRC et composé de membres de la GRC et même d'agents des services de police de partout au Canada. Les agents de police municipaux de la Colombie-Britannique ont également joué un rôle important dans la prestation de services de police pendant les Jeux.

La CPP a collaboré avec des organismes provinciaux de surveillance de la police pour coordonner la réception des plaintes du public relativement à la conduite de membres de la GRC ainsi que d'agents ne relevant pas de la GRC de l'extérieur de la Colombie-Britannique. Cela signifie que la Commission était prête à recevoir les plaintes concernant la conduite de tout agent de police présent dans le cadre des Jeux.

Le modèle de partenariat et d'engagement mis en place pour les Jeux olympiques d'hiver de 2010 constitue un guide précieux pour évaluer les interactions entre la police et le public dans le cadre d'événements ultérieurs.

Activité de programme : Services internes

Ressources financières 2009-2010 (en milliers de dollars)			Ressources humaines 2009-2010 (ETP)		
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Prévues	Réelles	Différence
1 990	3 031	4 468	22	24	2

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes qui sont gérés de façon à répondre aux besoins des programmes et des autres obligations générales d'une organisation. Ces groupes sont les suivants : services de gestion et de surveillance, services des communications, services juridiques, services de gestion des ressources humaines, services de gestion des finances, services de gestion de l'information, service de la technologie de l'information, services de gestion des biens, services de gestion du matériel, services de gestion des acquisitions, services de gestion des voyages et autres services administratifs. Les services internes comprennent uniquement les activités et les ressources destinées à l'ensemble d'une organisation et non celles fournies à un programme particulier.

En 2009-2010, la CPP a établi la priorité suivante pour les services internes :

Soutenir l'excellence en matière de gestion et maintenir un milieu de travail de choix

La CPP s'est fondée sur le Cadre de responsabilisation de gestion (CRG), c'est-à-dire le plan du gouvernement en matière de gestion saine, pour planifier ses services internes, en mettant l'accent sur le renouvellement de la fonction publique. Même si le rendement en matière de gestion de la CPP par rapport aux attentes du Cadre de responsabilisation de gestion (CRG) n'est évalué que tous les trois ans, la CPP utilise les attentes du CRG, attentes qui ne cessent de changer, pour établir ses priorités en matière de gestion. La CPP a élargi son plan intégré en matière de ressources opérationnelles et humaines afin que celui-ci comprenne la détermination et l'évaluation des facteurs de risque. Grâce à cette initiative, les ressources humaines constitueront un élément pleinement intégré à la planification opérationnelle et à la reddition de comptes de la CPP. L'une des principales préoccupations liées aux ressources humaines était de réussir la transition de l'organisme pendant son passage d'un financement temporaire annuel à un nouveau mandat entièrement financé.

La CPP a officialisé son cadre de travail axé sur un milieu de travail de choix. Elle a investi dans des outils facilitant la gestion du rendement des employés et l'apprentissage. Ces investissements ont été profitables puisqu'ils ont mené au maintien en poste des employés clés et à la réussite des activités de recrutement.

La CPP s'est concentrée sur la mise en œuvre de pratiques efficaces de gestion du risque à tous les échelons. Dans le cadre de son processus de planification annuelle,

l'organisme a effectué une évaluation du risque et a cerné les mesures appropriées permettant d'atténuer le risque cerné. La haute direction a récemment examiné et mis à jour le profil de risque de l'organisation et a comparé son rendement aux mesures planifiées. À l'automne 2009, le Secrétariat du Conseil du Trésor a mis en place de nouvelles politiques financières. La CPP a entrepris un examen fondé sur le risque des pratiques et des procédures financières de l'organisation en fonction des nouvelles politiques et a mis en œuvre les changements requis.

La CPP a également mis à jour son instrument de délégation des pouvoirs financiers, a conçu divers outils de communication et a tenu une séance de formation pour s'assurer que tous comprenaient bien les responsabilités de chacun.

La CPP est tenue de se conformer aux mêmes attentes et exigences des organismes centraux (fonction de contrôleur, systèmes de gestion et de responsabilisation, sécurité, etc.) que les ministères et organismes gouvernementaux de grande et de moyenne taille qui disposent d'importants moyens spécialisés en matière de planification, de technologie de l'information, de ressources humaines et financières ainsi que d'évaluation. Afin de s'acquitter de ces obligations impératives, la CPP doit trouver, former et conserver un personnel capable d'assumer un large éventail de fonctions et de responsabilités.

SECTION III : RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Données financières

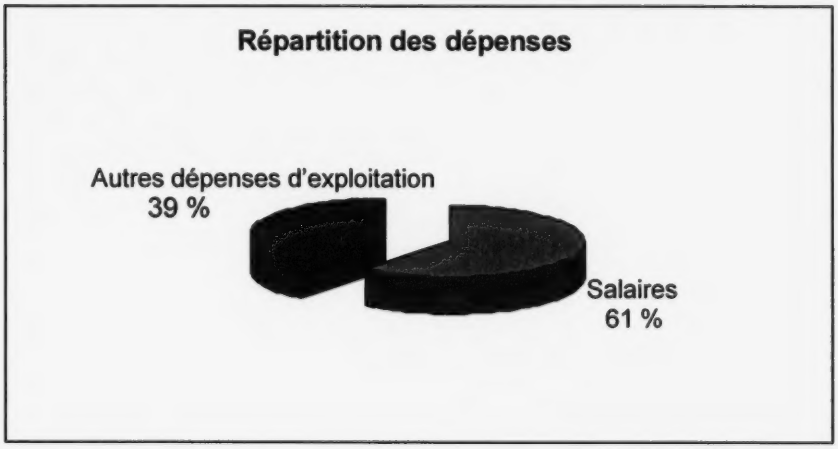
(en milliers de dollars)

Sommaire de la situation financière À la fin de l'exercice (31 mars 2010)	% de variation	2009-2010	2008-2009
ACTIF			
Total de l'actif	-55 %	333	743
TOTAL	-55 %	333 $	743 $
PASSIF			
Total du passif	-42 %	912	1 575
CAPITAUX PROPRES			
Total des capitaux propres	-31 %	(578)	(832)
TOTAL	-55 %	333 $	743 $

(en milliers de dollars)

Sommaire des opérations financières À la fin de l'exercice (31 mars 2010)	% de variation	2009-2010	2008-2009
DÉPENSES			
Total des dépenses	-13 %	7 980	9 213
REVENUS			
Total des revenus	194 %	12	4
COÛT NET DES OPÉRATIONS	-13 %	7 968 $	9 209 $

Données financières (tableaux/graphiques)



État financier

L'état financier de la CPP pour la période de référence se trouve sur le site Web de la Commission à l'adresse : http://www.cpc-cpp.gc.ca/prr/dpr/financ0910-fra.aspx.

Liste des tableaux – Renseignements supplémentaires

Tous les tableaux électroniques de renseignements supplémentaires du Rapport ministériel sur le rendement 2009-2010 se trouvent sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse : http://www.tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2009-2010/index-fra.asp.

Autres points dignes d'intérêt

Contacts et sites Web

Par courriel
plaintes@cpc-cpp.gc.ca (pour déposer une plainte)
reviews@cpc-cpp.gc.ca (pour les examens)
org@cpc-cpp.gc.ca (pour obtenir des renseignements généraux)

Par téléphone
Partout au Canada : 1-800-665-6878
ATS : 1-866-432-5837

Par télécopieur
604-501-4095

Par la poste
7337, 137e Rue
Pièce 102
Surrey (Colombie-Britannique) V3W 1A4

Site Web
http://www.cpc-cpp.gc.ca/

Dispositions législatives

La CPP et la GRC sont responsables de l'application de la partie VII de la *Loi sur la Gendarmerie royale du Canada* (S.R., chap. R-10, partie VII).

De plus, la CPP est responsable devant le Parlement de l'application des parties VI et VII de la *Loi sur la Gendarmerie royale du Canada* (S.R., chap. R-10, parties VI et VII).